

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Di BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko Pati

Kualitas Pelayanan menurut bapak Eko Yuli Setyawan selaku koordinator cabang adalah service excellent atau pelayanan prima supaya anggota nyaman dan senang datang atau menjadi anggota di BMT.¹ Sedangkan menurut marketing Mas Iqbal kualitas pelayanan adalah melayani anggota senyaman mungkin.² Kualitas pelayanan menurut *teller* yaitu Ibu Ufah bahwa kualitas pelayanan adalah standart yang harus dipenuhi ketika berhadapan dengan anggota yaitu senyum, sapa dan salam.³

Pelayanan yang diberikan oleh BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko Pati sesuai dengan fungsi dan prinsip utama BMT yaitu meningkatkan kualitas SDM yang islami, utuh, tangguh dan profesional dalam mengalami persaingan global. Sehingga BMT HARAPAN UMAT memiliki dua misi yaitu “*Sebagai Lembaga Keuangan Syari’ah Yang Berkualitas Dalam Pelayanan Dan Sebagai Lembaga Keuangan Syari’ah Yang Profesional Dalam Pengelolaan.*”

Ada lima kriteria pokok untuk mengukur seberapa kualitasnya pelayanan seorang karyawan:

1. *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Kemampuan lembaga keuangan syari’ah dalam menunjukkan eksistensinya pada anggota meliputi penampilan dari seorang

¹Wawancara dengan Eko Yuli Setyawan, *Koordinator Cabang* BMT Harapan Umat Pati Kcp Sleko Pati pada 24 Januari 2017 pukul 10.08

² Wawancara dengan Iqbal Agus Gumilar, *marketing* BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati pada 25 Januari 2017 pukul 10.00

³ Wawancara dengan Siti Qoidatul Mas Rufah, *Teller* BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati pada 25 Januari 2017 pukul 13.00

karyawan. Karena dari sebuah penampilan mencerminkan kepribadian seseorang, baik buruknya penampilan berperan besar dalam menunjang kesuksesan seseorang. Penampilan meliputi: busana, tata rias, rambut, kuku, gigi dan mulut serta aksesoris penunjang lainnya.

a) Busana :

- (1) Mengenakan pakaian seragam sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.
- (2) Menjaga kebersihan penampilan.
- (3) Tidak mengenakan sandal saat bertugas dilapangan atau dikantor, tanpa alasan yang jelas.
- (4) Menggunakan ID Card selama jam kerja.
- (5) Untuk karyawan putra:
 - Memakai kemeja dan celana panjang non jeans selama bertugas
 - Memakai sepatu formal dan berkaos kaki
- (6) Untuk karyawan putri:
 - Mengenakan pakaian muslimah, rapi dan sopan
 - Mengenakan jilbab menutup dada dan tidak transparan, rambut tertutup rapi, jilbab tidak diperkenankan dimasukkan kedalam baju
 - Mengenakan bawahan rok panjang
 - Memakai sepatu formal dan berkaos kaki

b) Tata rias

Untuk karyawan putra:

- Dilarang memakai tindik, kalung ataupun gelang yang tidak seharusnya tidak pantas dipakai saat bekerja
- Tidak boleh bertato
- Merapikan jenggot dan kumis

Untuk karyawan putri:

- Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan

- Memakai make up yang terlalu mencolok
- Dilarang memakai tindik di hidung
- Tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan
- Tidak mengenakan tato dalam bentuk apapun
- Wajah dirawat agar tampak bersih dan sehat

c) Rambut:

Untuk karyawan putra:

- Tidak diperkenankan memanjangkan rambut
- Potong rambut sesuai bentuk dan testur wajah serta usia
- Rambut tidak menutupi telinga dan wajah
- Dilarang mewarnai rambut

Untuk karyawan putri:

- Rambut diikat dengan baik supaya kelihatan rapi dan tidak mudah lepas sehingga kelihatan pada bukan mahramnya.

d) Kuku

- Dilarang memakai pewarna kuku yang mencolok
- Dusahakan tidak memanjangkan kuku yang berlebihan

e) Gigi dan mulut

- Gigi bersih dan tidak bau mulut, selalu terjaga secara periodik

Penampilan yang tentunya memiliki beberapa syarat penting sehingga berpengaruh dan berdampak dalam pencapaian kinerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi atau dalam lembaga keuangan baik syari'ah maupun konvensional. Setelah memiliki penampilan yang pantas dan sesuai dengan etika berpakaian yang baik, selanjutnya seorang profesional juga perlu membenahi Bahasa

Tubuh (*Body Language*) dalam pelayanan terhadap anggotanya khususnya. Sikap tubuh yang baik ialah:

- a) Berdiri tegak namun bahu rileks
- b) Duduk agak kedepan, sopan dan bagi wanita paha tertutup
- c) Gerak gerik sopan dan tidak malas-malasan
- d) Tidak tergesa-gesa dan langkah teratur

Seorang profesional akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan berkualitas bagi anggota sehingga tujuan akhir kepuasan anggota dapat tercapai.

2. *Reability* (Kehandalan)

Dalam memberikan pelayanan BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati saat melayani anggota sangat cermat, tepat, cepat, akurat sehingga tidak membuang waktu anggota terlalu lama.

➤ Cermat:

- a) Dalam memberikan pelayanan tidak ada hal yang menyimpang dari prosedur yang berlaku.
- b) Ketika ada seorang anggota yang akan meminjam uang di BMT dengan jaminan motor ataupun tanah, maka di survei terlebih dahulu apakah motor tersebut milik pribadi dan surat-suratnya lengkap (tidak dijadikan jaminan di lembaga lain). Tanah di cek terlebih dahulu luasnya berapa, sudah milik pribadi atau masih milik bersama dengan pihak keluarga lain. Apabila dikemudian hari ada permasalahan yang berhubungan dengan angsuran dan jika anggota tidak bisa membayar angsurannya maka barang jaminannya akan dilelang dan dijual untuk menutupi hutang sang anggota.
- c) Melakukan penanganan atau angsuran pembiayaan yang dijemput dilokasi pasar sehingga memudahkan anggota atau dengan kata lain dengan jemput bola.

➤ Cepat:

Di BMT HARAPN UMAT Kcp Sleko Pati dalam memberi pelayanan setiap hari ke para anggotanya tidak memerlukan waktu yang lama, sehingga tidak membuang waktu anggota. karena sebagian besar anggota di BMT HARUM adalah orang pasar dan home industri. Saat melayani anggota yang sedang membayar angsuran pihak BMT langsung cekatan mengisi slip yang dibutuhkan saat transaksi karena sebagian besar anggota di BMT tidak mau menulis slipnya. Jadi pihak BMT yang menuliskannya dan anggota tinggal tanda tangan. Jadi saat melayani anggota paling tidak hanya sekitar 5 sampai 10 menit saja. Untuk yang home industri pihak BMT selalu datang tempat usaha yang dimiliki oleh anggota dan dengan cepat melayani anggotanya.

➤ Tepat:

Pelayanan yang diberikan oleh BMT HARUM setelah anggota masuk ke kantor dan disambut dengan salam dan senyuman. Setelah itu anggota ditanya apa ada yang bisa di bantu oleh pihak BMT. Karena pada saat melayani anggota dituntut untuk tepat dalam melayani anggota. tepat disini dalam arti hasil harus sesuai dengan keinginan anggota. contohnya, suatu hari ada anggota yang datang ke kantor terus bertanya kepada pihak BMT tentang tabungan masa depan yang mana tidak memberatkan anggota saat menabung. Maka pihak BMT memberi saran untuk menggunakan prodak dari BMT yaitu Si Mapan yang mana Si Mapan dapat diambil setelah 5 tahun angsuran per bulannya hanya 50 ribu yang mana tidak memberatkan anggota.

➤ Akurat:

Keakuratan informasi yang diberikan oleh pihak BMT sangat mempengaruhi kepercayaan seorang anggota. Misalnya saat memberikan informasi menghindari kata-kata “Tidak Tau” bila ada

hal-hal yang kurang dipahami, sehingga lebih baik menggunakan kata-kata lain. Sehingga nasabah tetap percaya terhadap pihak BMT. Memberikan penjelasan dan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami anggota. Di BMT HARUM ada produk arisan wisata. Arisan wisata itu dilakukan 2 tahun sekali. Setiap bulannya anggota harus membayar sebesar 100 ribu per bulan. Sebelum hari keberangkatan diberi pengarahan tentang apa yang akan dilakukan disana dan mengunjungi apa saja.

3. *Responsivness* (Ketanggapan)

Saat anggota masuk di BMT disambut dengan salam, sapa dan senyuman tapi kalau anggota memberi salam terlebih dahulu maka karyawan menjawab salam dari anggota. Lalu menanyakan keperluan anggota dan memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan anggota. Saat telepon berbunyi segera diangkat sebelum lebih dari tiga kali berdering dan di kantor juga disediakan brosur untuk melengkapi informasi saat menangani masalah anggota dan memudahkan anggota memahami apa yang disampaikan oleh karyawan. Dan apabila bertemu anggota baik dilingkungan kantor ataupun ditempat lain diusahakan menyapa terlebih dahulu dan menanyakan kabar dari anggota.

Selain kecepatan dan ketepatan dalam melayani anggota, maka dibutuhkan juga ketanggapan untuk membuat anggota puas. Kemampuan pegawai untuk tanggap membantu para anggota dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Setiap hari pasti selalu ada anggota yang melakukan konsultasi di BMT. Hal yang dilakukan oleh pihak BMT adalah mendengarkan dengan cermat dan menangkap apa yang menjadi problem anggota. Setelah anggota selesai menceritakan apa yang dialaminya dan menginginkan saran dari BMT maka pihak dari BMT

langsung tanggap dan memberi solusi terkait dengan permasalahan anggota.

Jadi setiap ada seorang anggota yang bermasalah, seorang karyawan menjadi pendengar yang baik, berkaitan dengan permasalahan yang dialami anggota dan secepat mungkin memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan yang dialami anggota.

4. *Assurance* (Kepastian)

Agar dalam memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh memuaskan dalam memberikan informasi ataupun memberikan solusi kepada anggota seorang karyawan di BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati dituntut untuk memberikan jawaban yang pasti terkait dengan permasalahan yang dialami oleh anggota. Misalnya, di BMT saat ada pengajuan peminjaman sedandainya diajukan tanggal 18 April maka diajukan dulu ke pusat lalu anggota diinformasikan dana bisa diambil setelah dua hari dari hari pengajuan. Jadi BMT memberi kepastian kepada anggota bahwa dana itu benar-benar bisa dipertanggung jawabkan kepada anggota.

Saat melayani transaksi hal yang dilakukan karawan adalah mengisi slip transaksi dengan disertai tanda tangan anggota, memasukkan transaksi di IT dan mendokumentasikannya, menerima uang sama dengan jumlah keasliannya, menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi anggota, menyimpan uang pada tempatnya, dan melakukan pengecekan ulang dan validasi.

Apabila seorang karyawan tersebut telah berjanji kepada anggota maka karyawan wajib memenuhi apa yang telah dijanjikannya kepada anggota. Sehingga apabila janji tersebut telah dipenuhi maka akan membuat nasabah semakin percaya kepada BMT.

Selain dibingkai dengan keluhuran akhlak, pelayanan terhadap anggota juga harus mengedepankan asas profesionalitas. Semakin tinggi keprofesioalan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan

maka kepercayaan anggota akan bertambah tinggi pula terhadap BMT.

5. *Emphaty*

Yakni meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian kepada setiap anggota dan pemahaman atas kebutuhan anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. dengan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersilaturahmi ke tempat anggota yang dilakukan BMT semata-mata untuk mempererat hubungan antar kedua belah pihak. Baik bertatap muka langsung ataupun melalui media telepon seorang karyawan harus bersikap dan bertutur kata yang sopan dan santun. Hindari kata-kata yang kasar dalam situasi apapun sehingga memberi kesan positif kepada anggota.

Saat nasabah komplain baik ketemu langsung ataupun lewat telephon maka tidak boleh bersikap emosi, kendalikan diri, hilangkan rasa kejengkelan dan sabar menghadapi kritikan. Hindari bercanda antar sesama karyawan saat sedang melayani anggota, hindari kata-kata yang menyakiti anggota, karena bisa saja anggota tersinggung dan sakit hati sehingga berakibat anggota akan meninggalkan BMT.

Selalu menciptakan hubungan yang baik anantara karyawan dengan anggota, karyawan dengan sesama karyawan, ataupun karyawan dengan pimpinannya. Seorang karyawan harus mampu memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan semuanya tetapi juga seorang karyawan atidak diperbolehkan terlalu mencampuri urusan yang bersifat pribadi anggotanya.

Upaya yang dilakukan BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko Pati untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Melakukan pelatihan-pelatihan tentang service excellent.
2. Memperdalam ilmu tentang keuangan yang berbasis syaria'ah baik prodak maupun tata cara saat melayani anggota yang baik menurut syari'ah.

3. Meningkatkan gaya komunikasi sehingga jelas dan terarah.
4. Seluruh karyawan harus mengetahui poin-poin ataupun istilah penting dalam melayani seorang anggota.
5. Memahami teknik berinteraksi yang baik dengan anggota.

Untuk mendapatkan seorang karyawan yang berkualitas BMT HARUM melakukan seleksi yang sangat selektif. Tidak hanya berfokus pada pengetahuan saja tapi adap tata kramalah yang dicari oleh BMT HARUM. Apabila seseorang hanya mempunyai wawasan saja dan tidak mempunyai tata krama maka tidak akan seimbang, maka dari itu baik wawasan yang luas dan tata krama harus seimbang sehingga nantinya akan melahirkan karyawan yang berkualitas baik akhlak maupun sikapnya.

Di BMT HARAPAN UMAT terdapat budaya kerja yang tujuannya memajukan atau menjadikan lembaga keuangan yang berkualitas yang disebut dengan P3BDKSI yaitu *profesionalisme, pelayanan prima, perbaikan terus menerus, bertanggung jawab, disiplin, kerja tim, syariah, inovatif*. Apabila semua itu terlaksana maka tidak menutup kemungkinan bahwa lembaga keuangan itu sangat berkualitas.⁴

Standar pelayanan di kantor:

- a. Menjawab salam anggota
- b. Menanyakan keperluan anggota
- c. Memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan anggota
- d. Teknik pelayanan:
 - Mengisi slip transaksi disertai dengan tanda tangan anggota
 - Memasukkan transaksi di It dan mendokumentasikannya

⁴ Hasil penelitian penulis selama magang

- Menerima atau menyerahkan uang, memeriksa jumlah dan keasliannya
 - Menyimpan uang pada tempatnya
 - Mengecek ulang dan validasi
 - Mengucapkan terimakasih pada anggota
- e. Hindari berjabat tangan dengan anggota lawan jenis

Adapun standar pelayanan di lapangan:

- a. Mengucapkan salam pada anggota
- b. Menanyakan kabar
- c. Menerima uang, dan memeriksa jumlah dan keasliannya
- d. Menulis slip lalu memasukkan uang kedalam tas
- e. Bila ada transaksi pengambilan simpanan, tulis dislip penarikan dan ditanda tangani anggota
- f. Menulis transaksi dibuku simpanan
- g. Melakukan cek ulang transaksi
- h. Intermezo
- i. salam

B. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggotamenurut Bapak Eko Yuli Setyawan adalah suatu rasa puas dalam diri nasabah ketika mendapat pelayanan secara lebih dari

BMT Harapan Umat.⁵Kepuasan anggota menurut Ibu Siti Qoidatul Mas Rufah ialah harapan yang melebihi apa yang diinginkan nasabah dari suatu layanan yang diberikan.⁶Kepuasan anggota menurut Mas Iqbal Agus Gumilar yaitu hasil dari pelayanan terbaik yang diberikan kepada anggota.⁷

Kepuasan anggota sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang kemampuan produk tersebut oleh anggota. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan anggota, maka anggota akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan anggota, maka anggota akan senang. Harapan anggota dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat mengguakan produk tersebut, omongan orang lain dan informasi iklan.⁸

Kepuasan anggota terjadi saat pelyanan yang diberikan oleh karyawan BMT HARAPAN UMAT sesuai apa yang diharapkan nasabah, diantaranya:

1. Anggota disabut dengan salam, ramah tamah dan senyuman.
2. Langsung sigap, tanggap dan cekatan saat melayani ataupun menangani anggota h permasalahan anggota.
3. Menjadi pendengar yang baik untuk anggota.
4. Saat melayani tidak bertele-tele sehingga tidak membuang waktu anggota secara sia-sia.
5. Memberikan follow-up yang mana membuat anggota merasa diperhatikan.
6. Langsung terjun ke kelapangan langsung saat menjalin hubungan dengan anggota sehingga tidak mempersulit dan tidak mengharuskan

⁵ Wawancara dengan Eko Yuli Setyawan, koordinator cabang BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati pada 24 Januari 2017 pukul 10.30

⁶ Wawancara dengan Siti Qoidatul Mas Rufah, *Teller* BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati pada 24 Januari pukul 14.00

⁷ Wawancara dengan Iqbal Agus Gumilar, *Marketing* BMT Harapan Umat KCP Sleko Pati pada 25 Januari 2017 pukul 14.00

⁸ Hasil penelitian penulis selama magang

anggota datang ke kantor BMT HARAPAN UMAT ketika akan membayar angsuran, menabung ataupun melakukan penarikan tabungan.

7. Apabila ada yang mengajukan pembiayaan prosesnya cepat dan syaratnya tidak menyulitkan bagi anggota, selambat-lambatnya seminggu dari tanggal pengajuan pembiayaan.
8. Mampu memberikan informasi secara berkala.⁹

Secara umum kepuasan anggota pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

1. Material

- a. Gedung yang simpel namun sangat lengkap dan depan gedung rindang yang membuat suasana sejuk tidak panas.
- b. Ruang tunggu yang nyaman di dalam BMT dan dilengkapi dengan AC.
- c. Penampilan seluruh pegawai yang baik.
- d. Sarana prasarana yang lengkap seperti brosur, telephone kantor, dan komputer untuk mengimput data.

2. Immaterial

- a. Ramah tamah, sopan, tanggap dan akrab.
- b. Pelayanan yang hangat.
- c. Merasa dihormati/dihargai.
- d. Merasa senang dan puas.

⁹ Wawancara dengan Igbal Agus Gumilar, *Marketing* BMT Harapan Umat Pati KCP Sleko Pati pada 25 Januari 2017 pukul 14.00